

**PENGARUH KONFLIK, PERILAKU MANAJEMEN KONFLIK,
PERILAKU MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA
JARINGAN DISTRIBUSI (STUDI PADA PENNGECER JAMU SIDO
MUNCUL DI YOGYAKARTA**

**Humam Santosa Utomo
Th.2004**

ABSTRAK

Humam Santosa Utomo, Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, 29 September 2004, Pengaruh Konflik, Perilaku Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Jaringan Distribusi (Studi Pada Pengecer Jamu Sido Muncul di Yogyakarta); Kornisi Pembimbing, Ketua: Achmad Fauzi DH.. Anggota: Srikandi Kumadji.

Konflik merupakan suatu fenomena sosial yang melekat di dalam interaksi. Konflik dapat berpengaruh negatif maupun positif terhadap kinerja. dengan demikian maka manajemen konflik dibutuhkan dalam rangka mengelola konflik yang terjadi agar tidak merugikan organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik hubungan dan konflik tugas (variabel independen) dan perilaku manajemen konflik kolaboratif, akomodatif, dan konfrontatif (variabel moderat) terhadap kepuasan pengecer dan kelangsungan jaringan distribusi :(variabel dependen). Jenis Penelitian ini adalah explanatory research idengan mengambil sampel pengecer jamu Sido Muncul di Yogyakarta sebanyak 197 pengecer. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah two stage random sampling. Alat analisis yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Regression Analysis dan Moderating Regression Analysis (MRA).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik hubungan dan konflik tugas berpengaruh negatif terhadap kinerja jaringan pengecer. Perilaku manajemen konflik kolaboratif dan akomodatif berpengaruh positif terhadap kinerja jaringan distribusi, sedangkan perilaku manajemen konflik konfrontatif berpengaruh negatif terhadap kinerja jaringan distribusi

Perilaku manajemen konflik semakin kolaboratif akan memperlemah pengaruh negatif konflik hubungan terhadap kepuasan pengecer dan kelangsungan jaringan pengecer. Selain itu, perilaku manajemen konflik semakin kolaboratif akan memperlemah pengaruh negatif konflik tugas terhadap kelangsungan jaringan pengecer. Perilaku manajemen konflik semakin akomodatif akan memperlemah pengaruh negatif konflik hubungan terhadap kepuasan pengecer. Sedangkan perilaku manajemen konflik semakin konfrontatif akan memperkuat pengaruh negatif konflik tugas maupun konflik hubungan terhadap kepuasan pengecer dan kelangsungan jaringan pengecer.

Penelitian ini menemukan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengecer dapat menggunakan manajemen konfiik kolaboratif dan akomodatif, sedangkan

untuk meningkatkan kelangsungan jaringan pengecer dapat menggunakan manajemen konflik kolaboratif. Manajemen konflik konfrontatif justru akan menurunkan kepuasan pengecer dan kelangsungan jaringan pengecer.